



## Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu

Ramadan

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu  
Universitas Tadulako

Email : Coresponding Author\*

### Kata Kunci

1. Kualitas Pelayanan
2. Kecepatan
3. Ketepatan
4. Kemudahan
5. Keadilan

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu. Dasar penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Lurah Tatura Selatan, Sekretaris Lurah dan 3 (Tiga) masyarakat pengguna layanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) orang, dan teknik penentuan informan dilakukan secara *purfossive*. Teknik pengumpulan data yaitu melalui informan yang disertai dengan observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu sudah berjalan dengan baik pada aspek kecepatan, ketepatan dan keadilan pelayanan. Dalam hal kecepatan, aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ketepatan pelayanan, ketepatan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah tepat yang terlihat dari proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam aspek keadilan pelayanan, pegawai sudah menerapkan keadilan dalam melayani masyarakat yang mana akan melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangan. Namun dalam aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan, terlihat bahwa kemudahan tersebut belum maksimal dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini disebabkan adanya prosedur pembuatan surat keterangan tidak mampu yang terkesan berbelit-belit dan dikeluhkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan

<b>Keyword</b>	<b>of</b>	<p><b>Abstract :</b> This research aims to find out how the Indigent Certificate service is provided at the Tatura Selatan Subdistrict Office, South Palu District, Palu City. The basis of the research used is a qualitative research method and the type of research using a descriptive approach. The informants in this research were the Head of Tatura Selatan Village, the Secretary of the Village Head and 3 (three) people who used the Indigent Certificate service. The number of informants in this research was 5 (five) people, and the technique for determining informants was carried out purposively. The data collection technique is through informants accompanied by field observations, interviews and documentation. Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the implementation of the Indigent Certificate service at the South Tatura Subdistrict Office, South Palu District, Palu City has gone well in terms of speed, accuracy and fairness of service. In terms of speed, the apparatus at the South Tatura Subdistrict Office is fast in providing services to the community. In terms of service accuracy, the accuracy of the apparatus in providing services to the community is correct as can be seen from the service process which is in accordance with community expectations. In the aspect of service justice, employees have implemented justice in serving the community, which will serve the community in the order of arrival. However, in the aspect of ease in providing services, it appears that this convenience has not been maximally felt by the service user community. This is due to the procedure for making a certificate of incapacity which seems complicated and is complained about by the public as service users.</p>
1. Quality Service		
2. Speed		
3. Accuracy		
4. Convenience		
5. Justice		

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat dan telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari dalam segala bidang kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk mempertahankan hidupnya manusia membutuhkan pelayanan, baik dari dirinya sendiri maupun oleh orang lain. Oleh karena itu pemerintah atau aparatur birokrasi sebagai penyelenggara negara wajib dan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya dalam segala bidang kehidupan tersebut, termasuk dalam pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.

Menurut Ndrahah (2001 : 67) kualitas Pelayanan publik dapat dilihat dari 4 (Empat) aspek/dimensi yaitu :

1. Kecepatan adalah aparat cepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sipil, serta cepat merespon apa yang menjadi keluhan masyarakat.
2. Ketepatan adalah kesiapan dari aparat pemerintah yang selalu siap pada saat dibutuhkan.

3. Kemudahan adalah merupakan kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dan bisa memenuhi keluhan masyarakat pada saat pemberian layanan.
4. Keadilan adalah kesamaan waktu dalam hal penyelesaian pemenuhan layanan dari masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yang dimaksud di sini adalah pelayanan yang cepat, terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, berkeadilan dan bertanggungjawab, serta mampu diakses oleh seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan kata lain pelayanan tersebut harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 ayat (7) bahwa "Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun dari sekian banyak contoh dilapangan, seringkali terlihat aparatur birokrasi yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat

Ketentuan bahwa birokrasi mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga lagi birokrasi yang melani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani birokrasi. Sikap aparat yang tidak bersedia melayani masyarakat secara efisien, adil dan transparan itu terlihat hampir pada semua instansi publik.

Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat. Masih terdapat banyak faktor lain yang menyebabkan buruknya tata kerja dalam birokrasi pelayanan publik. Aparat birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik terlalu berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban formal. Penekanan terhadap hasil dan kualitas pelayanan sangatlah

kurang sehingga lambat-laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan ditambah adanya semangat kerja yang buruk, suasana rutinitas menjadi semakin menggejala dan akhirnya aktivitas-aktivitas hanya yang dijalankan itu sendiri terkadang tidak selalu terkait dengan produktivitas.

Kondisi pelayanan sebagaimana dijelaskan di atas terjadi hampir pada setiap instansi pelayanan publik di Indonesia, mulai dari instansi yang lebih tinggi sampai pada instansi yang lebih rendah yang ada di bawahnya, seperti pada tingkat kecamatan maupun tingkat kelurahan di mana pelayanan kepada masyarakat sangat lambat, tidak akuntabel, dan cenderung diskriminatif.

Kelurahan sebagai perpanjangan tangan pemerintah yang diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan administrasi kelurahan atau adminsitasi kependudukan, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Belum Menikah, Kartu Keluarga Sementara dan Surat Keterangan lainnya seharusnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini penting sebab kelurahan merupakan pusat pelayanan terdekat bagi masyarakat terutama di daerah perkotaan sehingga secara otomatis masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan datang ke kelurahan. Namun harapan tersebut ternyata belum dapat diwujudkan, sebagian Kantor Kelurahan yang ada di Indonesia ternyata belum mampu memberikan pelayanan berkualitas sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Di Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu yang dipimpin oleh lurah, mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan administrasi pemerintahan, urusan pembangunan dan urusan kemasyarakatan, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut lurah bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur kelurahan dan wajib membina dan mengawasinya terutama dalam memberi pelayanan administrasi kelurahan atau administrasi kependudukan, seperti Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat

Keterangan Tidak Mampu, Kartu Keluarga Sementara dan Surat keterangan lainnya pada Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah di mana aparatur sangat lambat dalam memberikan pelayanan, tidak akuntabel, diskriminatif, bertele-tele dan berbelit-belit.

Hasil observasi sementara penulis yang telah dilakukan di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dimana aparatur kelurahan belum optimal melayani masyarakat khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, terutama dari aspek kecepatan pelayanan, yakni lambannya aparatur dalam memberikan pelayanan di Kantor tersebut dapat dilihat dari perilaku aparatur yang suka menunda-nunda pekerjaan, sehingga atas dasar inilah penulis memfokuskan kepada satu jenis layanan di Kantor Kelurahan Tatura Selatan. Semua ini menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu belum optimal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagaimana yang diharapkan.

## LANDASAN TEORI

Menurut pendapat Nurcholis (2005 : 175) bahwa pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang mengenai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.

Dengan demikian yang dimaksud pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara/daerah dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu pemerintah pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan publik.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bisa diukur dengan indikator sebagaimana dikemukakan Idup Suhady (2003 : 21) bahwa tatalaksana

dan pelayanan masyarakat yang berkualitas serta memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat, yaitu memberikan atau melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
2. Cepat, yaitu memberikan atau melakukan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.
3. Murah, yaitu masyarakat dapat memperoleh pelayanan apa yang diinginkan dengan biaya murah.
4. Ramah, yaitu hubungan antara petugas dan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

Sedangkan menurut Ndraha (2001 : 67) Kualitas Pelayanan publik dapat dilihat dari;

1. Kecepatan adalah aparat cepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sipil, serta cepat merespon apa yang menjadi keluhan masyarakat
2. Ketepatan adalah kesiapan dari aparat pemerintah yang selalu siap pada saat dibutuhkan
3. Kemudahan adalah merupakan kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dan bisa memenuhi keluhan masyarakat pada saat pemberian layanan
4. Keadilan adalah kesamaan waktu dalam hal penyelesaian pemenuhan layanan dari masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan memuat makna sekaligus unsur-unsurnya yang mencakup: kegiatan untuk menyediakan, memberikan, membantu pihak yang membutuhkan berupa informasi, barang dan jasa dengan berorientasi pada kenyamanan dan kepuasan klien. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah terhadap kinerja instansi pemerintah antara lain ketepatan waktu serta aparat memiliki rasa akuntabel serta empati agar masyarakat yang dilayani dapat merasa direspon sesuai dengan tingkat kebutuhannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan Perinsip atau azas adalah dasar yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur pelayanan, yaitu prosedur yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (2) Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; (3) Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; (4) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (5) Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain harus memiliki standar tertentu, pelayanan publik juga harus menganut azas-azas dan perinsip tertentu. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2004, azas pelayanan publik terdiri dari; (1) Transparansi; (2) Akuntabilitas; (3) Kondisional; (4) partisipatif; (5) kesamaan hak; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan perinsip pelayanan publik terdiri dari; (1) Kesederhanaan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian Waktu; (4) Akurasi; (5) Keamanan; (6) Tanggungjawab; (7) Kelengkapan sarana dan prasarana; (8) Kemudahan Akses; (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; (10) Kenyamanan.

Sementara itu, perinsip pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 meliputi: (1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; (2) Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran; (3) Kepastian

waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan; (4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah; (5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (6) Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika); (8) Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memamfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 81/1995 juga disebutkan beberapa perinsip/azas pelayanan publik, yaitu: (1) Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; (2) Kejelasan dan Kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum; (3) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari bahaya, resiko, dan keraguan. Proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum; (4) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain; (5) Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Disamping itu, juga harus dicegah terjadinya pengulangan di dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait; (6) Ekonomis, yaitu pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan

nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar; (7) Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil; dan (8) Ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## METODE

Dasar penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Lurah Tatura Selatan, Sekretaris Lurah dan 3 (Tiga) masyarakat pengguna layanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) orang, dan teknik penentuan informan dilakukan secara *purfossive*. Teknik pengumpulan data yaitu melalui informan yang disertai dengan observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi

## PEMBAHASAN

### **1. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan, yakni cepat dalam memulai kegiatan pelayanan dan cepat menyelesaikan permohonan layanan yang diajukan masyarakat, serta cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu dalam memberikan pelayanan mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu dapat dikatakan cepat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu: *pertama*, aparatur selalu tepat waktu dalam memulai aktivitas pelayanan setiap hari. Kegiatan pelayanan selalu dimulai dari waktu yang telah ditentukan. Kondisi seperti ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan, yaitu pelayanan menjadi cepat sebab pelayanan di kantor Kelurahan Tatura Selatan dimulai pukul 08.00 sampai pukul 16.00. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sesuai dengan apa yang terlihat di lapangan

bahwa di kantor Kelurahan Tatura Selatan dimana aparaturnya yang ditugaskan untuk melayani masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu sudah cepat.

Kecepatan aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan juga diakui oleh salah satu informan penulis yang mengaku tidak menunggu lama ketika mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Menurutnya pada waktu itu dia datang sekitar pukul 11.00 Wita dan tidak lama menunggu akhirnya Surat Keterangan tersebut dapat diselesaikan oleh pegawai yang bertugas melayani masyarakat tersebut dalam waktu paling lama satu jam saja.

Aparatur yang ada di kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu sudah cepat merespon dan mengenali kebutuhan masyarakat. Kemampuan aparatur merespon dan mengenali kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari sikap aparat yang cepat menangani proses penyelesaian layanan yang diajukan masyarakat dan tidak menunda-nunda. Di sinilah dilihat bahwa aparat yang memiliki kemampuan untuk memahami dengan cepat bahwa masyarakat sesungguhnya membutuhkan pelayanan yang cepat.

Fakta dilapangan sesuai dengan pengamatan penulis yang dikatakan oleh ke 4 (empat) informan penulis bahwa aparatur yang ditugaskan untuk melayani masyarakat mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu sudah baik oleh karena dimana masyarakat sudah merasa puas karena aparatur sudah cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui proses wawancara dengan kelima informan dan berdasarkan hasil observasi yang telak dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa aparatur yang ada di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu sudah cepat dalam merespon dan mengenali kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat, dan hal tersebut diperkuat oleh kesamaan informasi yang diberikan pihak kelurahan dan masyarakat selaku informan dalam penelitian ini. Selain itu, hal tersebut juga sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Handayaningrat (1986 : 75) bahwa salah satu indikator dalam hal kualitas pelayanan publik yaitu kecepatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Tugas tersebut merupakan pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat selaku penerima layanan yang mendatangi langsung Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

## **2. Ketepatan Pelayanan**

Ketepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan aparatur dalam memberikan pelayanan, baik ketepatan waktu dalam memulai aktivitas pelayanan dan ketepatan dalam meyelesaikan permohonan layanan. Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa ketepatan aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perilaku aparatur kelurahan yang sudah tepat waktu dalam memulai pelayanan.

Menurut pemahaman penulis yang menjadi penyebab utama tepatnya aparatur dalam memulai kegiatan pelayanan ini adalah kedisiplinan dan etos kerja yang tinggi yang dimiliki oleh setiap aparatur. Sebagaimana diketahui bahwa sesuai dengan jadwal dan jam kerja yang telah ditentukan di kantor Kelurahan tatura Selatan, kegiatan pelayanan dimulai pukul 08.00. sampai dengan pukul 16.00 Wita.

Informasi yang ditemukan sesuai dengan pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu sudah tepat waktu dalam memulai kegiatan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Jadi ketepatan dalam pelayanan di sini tidak hanya aparatur tepat melayani masyarakat akan tetapi yang paling penting apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang akurat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat tersebut. Masalah ketepatan dalam pelayanan adalah merupakan hal yang paling krusial oleh karena biasa terjadi di suatu instansi dimana pegawainya cepat melayani masyarakat akan tetapi tidak tepat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat tersebut. Fakta empirik yang penulis amati di lapangan, memperlihatkan bahwa dimana setiap masyarakat yang dilayani oleh pegawai tidak ada yang

mengeluh, masyarakat selalu puas apa yang diharapkan yaitu ketepatan pelayanan yang mereka dapatkan.

Ketepatan dalam sebuah pelayanan adalah merupakan hal yang paling penting diperhatikan oleh setiap aparatur yang bertugas melayani masyarakat, sehingga apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dapat merasa puas apa yang mereka dapatkan.

Dari hasil wawancara penulis dengan seluruh informan dalam penelitian ini, dan fakta empirik yang penulis amati di lapangan selama melakukan penelitian, dimana ketepatan pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah baik, karena sesuai dengan keterangan dari masyarakat tidak ada keluhan-keluhan yang penulis dapatkan dari masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu. Ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Idup Suhady (2003 : 21) bahwa salah satu tatalaksana dan pelayanan masyarakat yang berkualitas serta memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **3. Kemudahan Pelayanan**

Kemudahan pelayanan adalah prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami, dan tidak ada tindakan mempersulit masyarakat. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu masih relatif sulit. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain: *Pertama*, prosedur administrasi pelayanan masih terkesan telulu berbelit-belit. sebagai contoh adalah untuk menerima pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu harus mendapatkan Surat pengantar dari Ketua RT/RW terlebih dahulu. Oleh sebagian masyarakat, hal ini dianggap terlalu bertele-tele. Alasannya adalah setiap anggota masyarakat telah memiliki KTP dimana dalam KTP tersebut tertera secara jelas alamat RT/RW setiap anggota masyarakat sehingga tidak perlu lagi ada Surat Pengantar dari RT, akan tetapi cukup memperlihatkan foto copy KTP sebagai bukti kebenaran bahwa masyarakat yang bersangkutan benar berdomisili dikelurahan tersebut, apalagi KTP tersebut juga terbit setelah mendapat Surat

Pengantar Ketua RT/RW. Keharusan mendapatkan Surat Pengantar RT/RW setiap mengajukan permohonan layanan ini dianggap mempersulit pelayanan sebab seringkali berdampak pada lambatnya proses pelayanan. Hal ini terjadi ketika kebutuhan akan produk layanan yang dimohon sudah mendesak tetapi Ketua RT/RW tidak berada di tempat.

Informasi dari informan pada penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan fakta lapangan yang penulis amati di lapangan, merupakan gambaran bahwa aparatur di Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu tidak sengaja mempersulit masyarakat dengan alasan yang tidak memiliki hubungan dengan kegiatan pelayanan, akan tetapi masyarakat sendirilah yang mempersulit dirinya sendiri karena tidak melengkapi persyaratan administrasi atau berkasnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pihak kelurahan. Namun hal tersebut tidak menjadikan bahwa adanya kemudahan dalam memberikan pelayanan, sebab beberapa persyaratan yang bisa saja memakan waktu yang cukup lama agar semua persyaratan tersebut terpenuhi. Ini juga bertolak belakang dengan apa yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 bahwa salah satu prinsip pelayanan publik yaitu kemudahan akses, dimana adanya kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Penulis juga berpendapat bahwa terkadang prosedur yang berbelit-belit lah yang menunda proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

#### **4. Keadilan Pelayanan**

Masalah keadilan merupakan salah satu masalah yang paling krusial/penting dalam pelayanan publik. Tujuan utama pelayanan publik adalah dimana para pemberi layanan dapat menerapkan keadilan tanpa pandang bulu, golongan, suku dan status sosial. Keadilan adalah kesamaan waktu dalam hal penyelesaian pemenuhan layanan dari masyarakat.

Pegawai kadang-kadang pilih kasih dalam memberikan pelayanan, jika masyarakat yang datang mengajukan permohonan layanan adalah teman dekatnya, maka pegawai yang bersangkutan akan melayaninya dengan cepat meskipun ada anggota masyarakat yang telah terlebih dahulu datang daripada temannya tersebut. Disini penulis melihat bahwa faktor

kekerabatan dan pertemanan kadang-kadang terbawa dalam kegiatan pelayanan, dalam pengertian bahwa hubungan pribadi dengan teman atau keluarga dan tugas-tugas pelayanan publik seringkali tidak dapat dibedakan oleh petugas sehingga petugas seringkali memberikan perlakuan istimewa kepada segerintir anggota masyarakat dan memperlakukan diskriminatif anggota masyarakat lainnya, akan tetapi perlakuan seperti ini penulis tidak jumpai dalam hal pelayanan di kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu sebagai lokus penelitian penulis.

Hasil penelitian menunjukan bahwa keadilan yang diterapkan oleh aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian satu hal yang penulis tuangkan dalam karya imiah yang sederhana ini yang menyangkut masalah pelayanan kepada masyarakat yaitu kalau bisa dipemudah mengapa dipersulit dan melayani masyarakat apa adanya yang sesuai dengan kemampuan kita sebagai pelayan masyarakat.

## PENUTUP

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari 5 (lima) informan dan sesuai dengan fakta empiric yang penulis amati dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu sudah berjalan dengan baik pada aspek kecepatan, ketepatan dan keadilan pelayanan. Dalam hal kecepatan, aparatur di Kantor Kelurahan Tatura Selatan sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ketepatan pelayanan, ketepatan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah tepat yang terlihat dari proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam aspek keadilan pelayanan, pegawai sudah menerapkan keadilan dalam melayani masyarakat yang mana akan melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangan.

Namun dalam aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan, terlihat bahwa kemudahan tersebut belum maksimal dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini disebabkan adanya prosedur pembuatan surat keterangan tidak mampu yang terkesan berbelit-belit dan dikeluhkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Handayaningrat, S. (1986). Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen.

Keputusan Menpan Nomor 81/1995

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Standar Pelayanan Publik

Ndraha, T. (2001), *Ilmu Pemerintahan (Kibernology)*, Renika Cipta, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Suhady, I., & Sinaga, Am. (2003) *Wawasan Kebangsaan Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Bahan Ajar Diktat Prajabatan Iii, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Handayaningrat, S. (1986). Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen.

Keputusan Menpan Nomor 81/1995

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Standar Pelayanan Publik

Ndraha, T. ( 2001), *Ilmu Pemerintahan (Kibernology)*, Renika Cipta, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Suhady, I., & Sinaga, Am.. (2003). *Wawasan Kebangsaan Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Bahan Ajar Diktat Prajabatan Iii, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik